

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MANDIRI SIDOARJO**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh
Program Pascasarjana Magister Manajemen**



SARDIKA NURUL HAKIM
2012 611 055

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SURABAYA**

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MANDIRI SIDOARJO**

Diajukan oleh :

SARDIKA NURUL HAKIM
2012 611 055

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap Ujian Tesis

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 23 Februari 2017



(Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si)
NIP. 36080259

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI SIDOARJO

Disusun oleh:

SARDIKA NURUL HAKIM
2012 611 055

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus Ujian Tesis
pada tanggal 24 Februari 2017

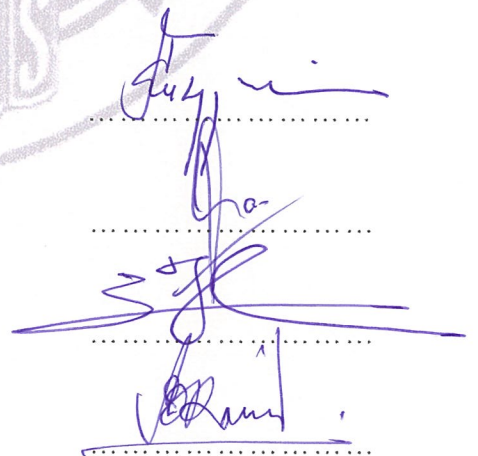
Tim Penguji

Ketua : Prof.Dr. Dra.Tatik Suryani, Psi., MM
NIP. 36910088

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si
NIP. 36080259

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH
NIP. 36140287

Dr. Basuki Rachmat, SE, MM
NIP. 36080255



PENGESAHAN TESIS

Nama : Sardika Nurul Hakim
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 21 September 1979
N.I.M : 2012 611 055
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan
Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank
Mandiri Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

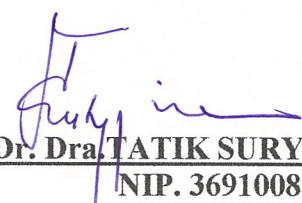
Dosen Pembimbing,

Tanggal: 23 Februari 2017


(Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si)
NIP. 36080259

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal: 23 Februari 2017


(Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M.)
NIP. 36910088

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Sidoarjo”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, berterima kasih diucapkan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.
4. Staf Akademika dan Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak membantu penyusunan Tesis ini.
5. Suamiku Riky Saputra, anak-anakku Rakha, Raffa dan Bayiku, orang tua, keluarga dan sahabat yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan.
6. Seluruh staf dan karyawan Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya, Ibu Anita, Bapak Basuki dan masih banyak lagi.

7. Seluruh Team “Sarana Utama”, Bapak Riky Saputra, Armia Zahra, Firman dan semua yang telah banyak meluangkan waktu untuk mensupport.
8. Semua karyawan dan rekan-rekan di Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo Karina, Rizal, Joko, Heru dan lainnya
9. Serta semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam Tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak berguna untuk perbaikan tesis ini. Mudah – mudahan segala aktivitas dan ibadah yang kita lakukan mendapatkan ridho dari Allah s.w.t amien

Surabaya, 23 Maret 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Fitri Ningtyas, Basuki Rachmad (2011).....	9
2.1.2 Nelson Oly Ndubisi (2015)	10
2.1.3 Andri Rachmad Setiawan, Aniek Maschudah Ilfitriah.....	10
2.1.4 Bindi Febry Idham (2013).....	11
2.1.5 Ratni Prima Lita (2009).....	12
2.1.6 Fasochah, Hartono (2013)	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Kualitas Layanan	15
2.2.2 Kepercayaan	17
2.2.3 Komitmen	18
2.2.4 Loyalitas Nasabah	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	22
2.3.1 Pengaruh Antar Variabel	22
2.3.2 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29

3.4.1 Definisi Operasional	29
3.4.2 Pengukuran Variabel	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian	33
3.7 Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.8.1 Uji Validitas.....	35
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.9 Teknik Analisa Data	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Karakteristik Responden	42
4.2 Analisis Data	46
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	46
4.2.2 Analisis Statistik.....	53
4.3 Pembahasan	67
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Nasabah.....	67
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah ..	75
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	76
4.4.4 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah	77
4.4.5 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	78
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian	82
5.3 Saran	82
 DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : Kisi – Kisi Pertanyaan Dalam Kuesioner	34
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi dari Bukti Fisik (TN- <i>Tangibles</i>)	47
Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi dari Keandalan (RL- <i>Reliability</i>)	47
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi dari Daya Tanggap (RE- <i>Responsiveness</i>)	48
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi dari Jaminan (AS- <i>Assurance</i>)	49
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi dari Empati (EM- <i>Emphaty</i>)	50
Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi dari Komitmen (KO)	51
Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi dari Kepercayaan (KP)	52
Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi dari Loyalitas Nasabah (LY)	52
Tabel 4.10 : Uji Validitas Sampel Kecil (<i>Discriminant Validity</i>)	54
Tabel 4.11 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.12 : Uji Validitas Sampel Besar (<i>Discriminant Validity</i>)	58
Tabel 4.13 : Uji Reliabilitas Sampel Besar	60
Tabel 4.14 : Uji Model Struktural (<i>inner model</i>) dengan <i>R-Square</i>	62
Tabel 4.15 : Hasil Pengujian Dimensi Kualitas Layanan (KL)	63
Tabel 4.16 : Uji Signifikasi Antar Variabel	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis	26
Gambar 4.1 : Range Nilai Distribusi Frekuensi Jawaban	46
Gambar 4.2 : Nilai <i>Loading Factor</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : *Out put Smart – PLS*
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MANDIRI SIDOARJO**

Sardika Nurul Hakim
STIE Perbanas Surabaya
dhika.hakim@gmail.com

ABSTRAK

Bank Mandiri dalam survei *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) 2016 oleh Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah Info Bank, Bank Mandiri kembali menjadi pemuncak daftar 10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima dengannilai 83.04. Prestasi puncak sebagai *The Best Bank Service Excellence* ini merupakan yang ke Sembilan kalinya diperoleh Bank Mandiri secara berturut-turut dari tahun 2008 sampai 2016 (www.infobanknews.com). Dalam hal ini Roberts Morgan dan Shelby D. Hunt (1994) perlunya penelitian yang lebih mendalam mengenai kaitan antara kualitas layanan,kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisa sebuah model dari variabel-vaibel yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo yaitu kulitas layanan, kepercayaan dan komitmen.

Data dikumpulkan dari 170 responden yang berasal dari nasabah tabungan Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo. Kemudian data penelitian di analisis dengan menggunakan *Smart PLS (Partial Least Square)*. Semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, kecuali hipotesis signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis diterima sehingga membuktikan hubungan kausalitas yang terjalin antar variabel Hasil penelitian ini membuktikan ada hubungan positif antara kualitas layanan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah. Dan terbukti tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap penerapan teori maupun manajerial. Ini sebagai masukan agar pihak manajemen Bank Mandiri Cabang Candi Sidoarjo dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan menekankan kepada peningkatan kualitas layanan melalui pemberian training kepada karyawan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas

THE INFLUENCE OF SERVICES QUALITY, TRUST AND COMMITMENT TO LOYALTY BANK MANDIRI CUSTOMERS SIDOARJO

Sardika Nurul Hakim
STIE Perbanas Surabaya
dhika.hakim@gmail.com

ABSTRACT

A latest survey finds that Mandiri Bank has been listed for top 10 banks which get 83.04 point as the best bank service excellence in Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2016. This is held by Marketing Research Indonesia (MRI) and Info Bank Magazine (www.infobanknews.com). These achievement has been the ninth for Mandiri Bank who always consecutively in succession from 2008. At this point, a deep research report about service quality, trust and commitment is required in order to establish the customer's loyalty in future. This thesis aims to analyze a model of some variables which can influence the customer's loyalty of Mandiri Bank – Candi Sidoarjo Branch Office in terms of service quality, trust and commitment.

In order to fill the research, the data is collected from 170 respondents who consist of Mandiri Bank's customers – Candi Sidoarjo branch office. Furthermore, the data sample will be analyzed using Smart Partial Least Square (PLS). In conclusion, the entire hypothesis presented in this research is acceptable, except the hypothesis significant effect of trust on customer loyalty. These result proved the causality between variables are related. It was also proved that there is positive relation between service quality and commitment that impact on customer's loyalty. No significant effect was also found among the variables of trust and customer's loyalty in the application of the theory and managerial. This research can be used as an input for the management of Mandiri Bank-Candi Sidoarjo branch office to enhance customer's loyalty by improving the quality of services through the provision of training for employee.

Keywords : Service quality, trust, commitment, loyalty